

Bescheidenheid siert de ethisch bewuste systeembouwers: de mens centraal

door Anna Snel

Er gaan steeds meer stemmen op voor een groter ethisch besef met betrekking tot IT. Dat zou niemand moeten verbazen gezien de grote schandalen in de techindustrie die de afgelopen jaren in het nieuws kwamen. Facebook, Uber, WhatsApp, Google, Instagram. Datahacks, fake news, ongelukken met zelfrijdende auto's, gevaren van AI. Alles kwam voorbij.

Maar er zijn oplossingen, waaronder meer bescheidenheid bij het ontwerpen van systemen, waardoor de mens veel beter centraal gesteld kan worden. De ontwikkelingen gaan snel en de invloed van technologie op mens en maatschappij is enorm. We worden ons er ook steeds beter bewust van. Zolang het over data in het algemeen, en privacy als concept en misinformatie in het abstracte gaat, kun je misschien nog wegstijgen. Maar als het over jouw data gaat, over de politiek van jouw stad of land en de informatie die jij dagelijks tot je neemt, dan komt het dichtbij.

Technologie zorgt voor nog een extra dimensie in dit verhaal. Niet alleen raken verschillende diensten, omgevingen en systemen met elkaar verknoot via allerlei netwerken, maar daarnaast zie je dat de technologie ook een soort autonomie krijgt. Een bepaalde dienst kan ooit ontworpen

zijn door mensen met de beste intenties. Maar als deze dienst deel wordt van een netwerk van diensten en er een zekere mate van zelflerend vermogen ontstaat, kunnen er gevolgen optreden die we niet hadden voorzien.

En dat maakt het verhaal over ethiek en IT lastig. Want kijk je naar de intenties die de ontwerper ooit had en of die goed waren? Of kijk je naar welke gevolgen het ontwerp heeft geleid? Het lijkt erop dat we beide doen. Aan de ene kant hebben we vaak al een ethisch oordeel over bepaalde technologieën voordat er ook maar iets te zien is qua gevolgen. Zo maken velen zich zorgen over het zelfsturend en zelflerend vermogen van AI of over de risico's van algoritmes die beslissingen voor ons nemen. Aan de andere kant beoordelen we technologische ontwikkelingen ook op waartoe ze hebben geleid. Hoe sympathiek de intentie van Zuckerberg ooit ook mag zijn geweest, wij vinden er iets van als onze data zonder ons medeweten worden gebruikt en als we fake news voorgeschoteld krijgen.

Het is dan ook een goed idee om ethische beweegredenen gedurende het hele ontwerpproces mee te nemen, zodat je zowel de intenties als de gevolgen of uitkomsten in de gaten houdt.

Behoeften mens centraal

In vrijwel elke uitleg van hoe design thinking in zijn werk gaat, wordt gestart met het uitpluizen van het vraagstuk waarmee je je gaat bezighouden. Door na te denken over wie er een probleem heeft en wat zijn of haar probleem dan daadwerkelijk is, ontkom je aan antwoorden die losstaan van een vraag. We voorkomen dan dat we zaken ontwerpen alleen omdat het technologisch mogelijk is, en denken eerst na over welk probleem we eigenlijk aan het oplossen zijn. Iets is pas een probleem als iemand het problematisch vindt. Dus wie is die iemand en hoe komen we erachter wat zijn of haar probleem is? Moeten we het vragen? Observeren? Mee-lopen? Zelf in de schoenen van die persoon gaan staan? Dit zijn allemaal manieren waarop we ervoor kunnen zorgen dat niet de technologische mogelijkheden centraal staan, maar de mens en wat zijn of haar behoefte is. Hier gaat het om de intentie van het ontwerp: hoe kunnen we ontwer-

pen op basis van empathie met de behoeften van de mens? Enige bescheidenheid over in hoeverre wij het vraagstuk kennen, is dan op zijn plaats.

Meer perspectieven

Hierna volgt de stap waarin design thinkers ideeën creëren. Door vanuit uiteenlopende perspectieven naar het vraagstuk te kijken, ontstaan verschillende inzichten en kun je tot andere denkrichtingen komen. Maar ook hier is het dus wel belangrijk om je ethisch besef scherp te houden. Bekijk je het vraagstuk enkel vanuit een bepaald perspectief zoals wat technologisch haalbaar, economisch voordelig of politiek gewenst is? Realiseer je dan dat er waarschijnlijk belangrijke perspectieven zijn die je niet hebt meegenomen. Door op zoek te gaan naar nieuwe perspectieven, ontkom je aan deze bias in je denken. Waarden als diversiteit en inclusiviteit zijn hierbij belangrijk. Diversiteit in de zin van de perspectieven die je erbij haalt, inclusiviteit in de zin van wat je daadwerkelijk met de nieuwe inzichten doet. “Diversity is being invited to the party, inclusion is being asked to dance.” We hebben zelf niet alle benodigde kennis en inzichten, dus ook hier is bescheidenheid een groot goed.

Een andere belangrijke fase is de experimenteer- of prototypingfase. Hier zie je ethiek terug in het feit dat je rekening moet houden met de onvoorziene gevolgen en effecten van gebruik. Als je iets implementeert en denkt: zo, dat was dat, dan kijk je daar niet meer naar. Jouw taak zit erop en wat er daarna gebeurt, is de verantwoordelijkheid van een ander. Maar juist systemisch gezien is het heel interessant om te kijken naar hoe je je enigszins kunt voorbereiden op gevolgen die zich buiten jouw traditionele blikveld afspelen. Juist door prototypes te testen in een realistische setting, kun je misschien bepaalde gevolgen al zien aankomen. Dan is er nog tijd om zaken aan te passen, in plaats van de boel implementeren waar later ongekende drama's uit voortvloeien. Het monitoren van wat er met het ontwerp gebeurt, is dan ook een doorgaande activiteit, want je weet niet welke gevolgen er nog kunnen optreden. Hier zien we ook weer het belang van bescheidenheid terug, deze keer met betrekking tot onze kennis van de toekomst.

Vaak stopt men bij het ontwerpen van grafische afbeeldingen en fysieke objecten bij deze prototypingfase. Deze ontwerpen zijn per slot van rekening zichtbaar en tastbaar, dus mensen kunnen zelf inschatten of ze aan hun verwachtingen voldoen. Echter, de focus van designers is in de afgelopen decennia steeds meer verschoven richting het ontwerp van diensten, omgevingen en systemen. Hier heb je het over ontwerpen waar de mens deels of volledig deel van uitmaakt. Ontwerpen die, als je de verkeerde waarden erin meeneemt, grote gevolgen kunnen hebben voor massa's mensen. Voor complexere vraagstukken als diensten, systemen en omgevingen, is daarom nog een extra stap nodig. Mensen kunnen niet op het eerste gezicht inschatten wat het ontwerp inhoudt, laat staan of het past bij hun behoefte, dus hier is meer uitleg nodig.

Aanpak

De ethische component zit in de aanpak. Meld je mensen wat je bedacht hebt en hoe goed het is, om ze zo te verleiden mee te doen, of stel je de mens centraal en neem je ze mee in het proces dat je doorlopen hebt? Met als mogelijk resultaat dat mensen op een andere, wie weet zelfs betere uitkomst uitkomen? Sta je ervoor open dat er misschien nog betere oplossingen bestaan en geef je anderen de benodigde ruimte die zij nodig hebben om zelf tot de meest geschikte oplossing voor zichzelf te komen? In deze laatste keuze zien we weer de nadruk op een bescheiden opstelling.

“Farmers don’t grow crops, they create the conditions for crops to grow.” Als we de mens centraal willen stellen, is het misschien ook een goed idee om bescheidenheid te cultiveren in hoe wij de juiste condities creëren voor het ontwerp van diensten, omgevingen en systemen.

- Bij het ontwerpen van applicaties is het belangrijk om ethische be- weegredenen gedurende het ontwerpproces mee te nemen, zodat zo- wel de intenties als de gevolgen of uitkomsten daarvan in de beeld zijn.
- Iets is pas een probleem als iemand het problematisch vindt. Dat geldt ook voor het maken van nieuwe IT-oplossingen: het is beter eerst na te denken over welk probleem eigenlijk opgelost moet worden, dan dat er mooie ontwerpen worden gemaakt omdat iets technisch mogelijk is.
- Door in het ontwerpproces te zorgen voor diversiteit van invalshoeken, borg je inclusiviteit van nieuwe inzichten, en maak je uiteindelijk een betere (IT-)oplossing.

Bron

- Eerder gepubliceerd op *AG Connect*: <https://www.agconnect.nl/artikel/bescheidenheid-siert-de-ethisch-bewuste-systeembouwers>, 27 februari 2019